

ACTA No. 023

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
04-11-21	Microsoft Teams	09:00 am

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO:

Socializar las acciones de mejora de BIENESTAR IPS (Colina), con base análisis realizado por el CCCS de la ASU

ORDEN DEL DÍA:

1. Introducción. Contexto interno y externo
2. Seguimiento a las acciones de mejora de BIENESTAR IPS (Colina).
3. Comentarios al Acta de visita no programada del 22/09/21
4. Compromisos BIENESTAR IPS (Colina).
5. Varios

II. ASUNTOS TRATADOS

- Se realiza identificación de los asistentes.
- 1. Introducción. Contexto interno y externo

Carlos González realiza la lectura del aparte de la Circular No 008 del 2018 donde señala la importancia que las EAPB e IPS, garanticen los máximos niveles de accesibilidad, resolutivez, efectividad, seguimiento y control de los servicios objeto de redamación. Anotando la importancia de la PQR con Riesgo de Vida, que involucran las situaciones de riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas. Seguidamente se hace mención de la respuesta escrita del 14 de septiembre, a los informes del análisis de las PQR, por parte de la Subgerente de servicio al cliente Aliansalud EPS. Así mismo, se hace mención de la Resolución 1552 del 2013 sobre garantizar la asignación de citas; medición de oportunidad de citas; publicación de tiempos de espera, optimización de la oportunidad de la consulta medica especializada, entre otros indicadores. Pasan a ser compromisos de la IPS (VER punto IV Compromisos).

- 2. Seguimiento a las acciones de mejora de BIENESTAR IPS (Colina)

Acto seguido Carlos González describe las acciones de mejora implementadas y descritas en el cuadro Excel, y en los siete (7) GRAFICOS de respuesta por Bienestar IPS Colina:

Cabe anotar que a diferencia con la otra Sede chapinero, Colina tiene como primera PQR, la oportunidad de agendamiento, seguida de la PQR de Autorizaciones. Ante esta singularidad se tratará primeramente la PQR de agendamiento.

OPORTUNIDAD AGENDAMIENTO (42% de las PQR)

*Se habilitan agendas de los diferentes servicios a largo plazo (1 año); sin embargo, está sujeto a eventualidades que puedan surgir como: renuncia de profesionales, incapacidades, licencias.

*Se realiza monitoreo de indicadores de oportunidad de manera diario para determinar acciones de mejora.

*Proceso de escalonamiento, donde se gestionan los casos reportados desde Call Center y las diferentes vías de notificación.

AUTORIZACIONES (32% de las PQR)

*Se ha aumentado el equipo de integrantes en el Área de Autorizaciones, donde se atienden los requerimientos relacionados, liderado por una jefe de Enfermería y cinco auxiliares.

*Se cuenta con plataforma especial para radicación de requerimientos (Bitácora Delfos).

*Capacitación al Talento Humano (inducción y reinducción a personal nuevo y antiguo) en procesos de: facturación, radicaciones y humanización de los servicios de Salud.

SERVICIO ADMINISTRATIVO E INSTITUCIONAL

Se realizan capacitaciones a través de plataforma digital, se realiza cronograma de capacitaciones mensualmente en temas de servicio, facturación, seguridad del paciente, humanización de servicios.

Se cuenta con líder nacional de capacitaciones para el respectivo seguimiento.

* Durante el primer semestre del 2021 se capacitaron 60 funcionarios, en el tema de enfoque diferencial, trato digno y humanización del servicio.

* Se realiza a diario socialización de deberes y derechos a los usuarios, donde se indica la importancia de un trato digno y respetuoso con los usuarios y funcionarios de la IPS.

* Se cuenta con la oficina de atención al usuario al momento que el paciente presente algún inconveniente o reclamo.

* Se implementó el protocolo de atención preferencial para personas en condición de discapacidad, mujeres en embarazo o gestante, adulto mayor.

En términos generales, la capacitación a nuestros colaboradores es mensual en todos los temas.

SERVICIO MEDICO INSTITUCIONAL

* No aplica para Bienestar IPS, el ministerio de salud es el ente encargado de autorizar y aprobar los medicamentos no POS por medio de la plataforma MIPRES.

* Los profesionales de la salud por medio de la plataforma de Bienestar IPS han recibido capacitación en humanización, trato digno.

* Desde sala de espera, CALL CENTER y línea de frente se les informa a los pacientes que la hora de atención es estimada, teniendo en cuenta que algunos usuarios presentan múltiples comorbilidades o alguna complicación en la salud, lo cual atrasa la consulta del profesional.

* Se cuenta con el área de auditoria médica, donde se realiza validación de las historias clínicas en caso que el paciente no se encuentre conforme con la atención brindada, de igual forma en seguimiento con la coordinación médica, donde si es necesario según pertinencia se brinda segundo concepto médico.

COMUNICACIÓN CON CALL CENTER

* La capacidad atiende la demanda de llamadas, actualmente, se tienen 43 personas en el CALL CENTER.

* No se evidencian falencias en la prestación del servicio desde el mes de diciembre del año 2020.

* Los agentes del CALL CENTER por medio de la plataforma de Bienestar IPS han recibido capacitación en humanización, trato digno y en los diferentes temas propuestos por las empresas. Sin embargo, la retroalimentación es constante y se basa en los resultados de evaluaciones de calidad y cumplimiento de indicadores realizados a los agentes desde la coordinación del CALLE CENTER.

* Es efectivo, una vez la aseguradora realizó llamado de atención respecto al cumplimiento de indicadores, se tomaron decisiones y se realizaron acciones de mejora que a hoy nos permiten los resultados acordes al cumplimiento de los indicadores.

* Nuestro horario de atención es de 7am - 7pm lunes a viernes y sábados de 7am - 1pm

ATENCION LABORATORIO

* Se presenta demora en la entrega de resultados de laboratorio de alta complejidad ya que son los remitidos a otro prestador, como solución se continua con el proceso manual de adjunto de reportes de resultados de laboratorio de referencia, que se logran visualizar en la página.

* Se cuenta con el personal de laboratorio completo de acuerdo a la capacidad instalada y número de pacientes atendidos. Se implementó el envío de mensajes de texto a los pacientes, indicando la importancia de solicitar cita para toma de laboratorio, igualmente en consulta es la indicación por parte del profesional para usuarios en condición de discapacidad, novedad especial o mayores de 60 años, la opción de solicitar la toma de laboratorio domiciliario, con la finalidad de evitar aglomeraciones y cumplir con el aforo.

COBRO CUOTA MODERADORA

* Desde inicio de año se realiza publicación del afiche suministrado por parte de la EPS, donde se informa a los funcionarios y pacientes, el rango a pagar de acuerdo al salario devengado.

* Capacitación a los funcionarios en proceso de inducción y retroalimentación a colaboradores que presenten desviaciones. Seguimiento así mismo por auditoría interna y coordinación administrativa regional.

* En sistema Break Point registra la exoneración de copagos, de acuerdo a la condición y diagnóstico del paciente

- 3. Comentarios a la visita no programada del 22/09/21 a la Sede Colina

En Bienestar Colina (de 9am a 11 am) se llevó a cabo por parte de Fernando Marín y Carlos Gonzalez, una visita de reconocimiento por la sede.

Se visitaron las nuevas instalaciones del laboratorio, ubicada en el sótano de centro comercial MOL138. Nos causó muy buena impresión la distribución de los espacios, la amplitud de las instalaciones, el salón de fisioterapia muy amplio y distanciado, estuvimos atendidos por Carmencita, excelente persona que nos orientó respecto a los servicios del laboratorio, allí llegó Sandra la coordinadora administrativa y nos dio la bienvenida.

Pasamos al segundo piso donde está el digiturno, los buzones y los consultorios (había alrededor de 25 personas en sillas distanciadas), pasamos luego al tercer piso donde están los módulos de autorizaciones y el servicio de odontología.

Pasamos a las oficinas de administración y compartimos con la coordinadora de la sede Dra. Stephania Pinzón con quien estuvimos intercambiando algunas observaciones que se habían evidenciado:

Efectivamente el buzón de Aliansalud estaba sellado.

El ascensor que va del sótano a los pisos superiores carece de señalización y avisos de aforo

En un momento había una persona atendiendo módulo de citas en el segundo piso, luego llegó la segunda.

Se pregunto sobre las citas no programadas o prioritaria y se atienden 18 cupos a partir de las 7 pm y no hay un médico exclusivo, sino que la atención la puede ofrecer un médico de consulta.

Estoy de acuerdo con las visitas de este estilo y que los funcionarios las atiendan con diligencia, sin interrupciones de ninguna clase en su trabajo, ya que lo que observamos en su capacidad de atención a los usuarios en tiempo real.

- 4. Compromisos BIENESTAR IPS (Colina)

Ver punto IV COMPROMISOS.

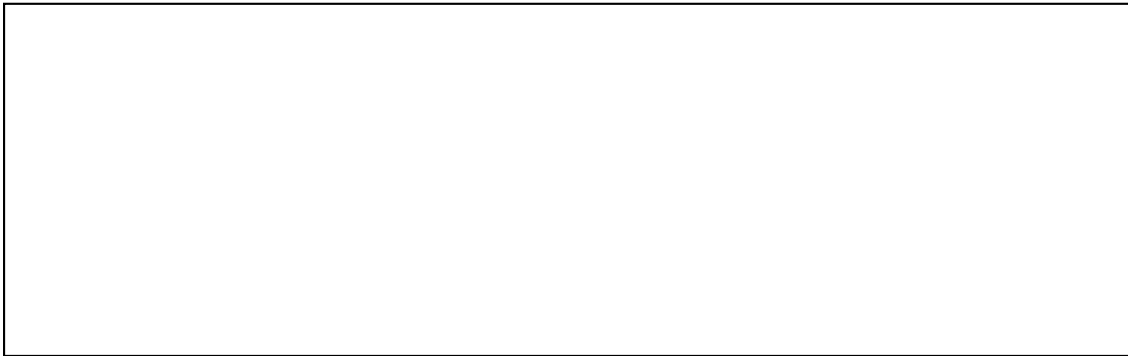
- 5. Varios

Fernando pregunta que los elementos de bioseguridad, así como, los dispensadores de alcohol están en los diferentes pisos? Stephania responde que hay dispensadores en cada piso; el laboratorio y que las carteleras de derechos y deberes están publicadas en ambos pisos. Betsy comenta que esta clase de visitas no programadas, debía ser atendida por una persona de la Sede. Stephania dice que, si bien las demás instancias de control avisan, solicitan que se programen para atenderlas.

III. OBSERVACIONES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.

AUTORIZACIONES (32% de las PQR)

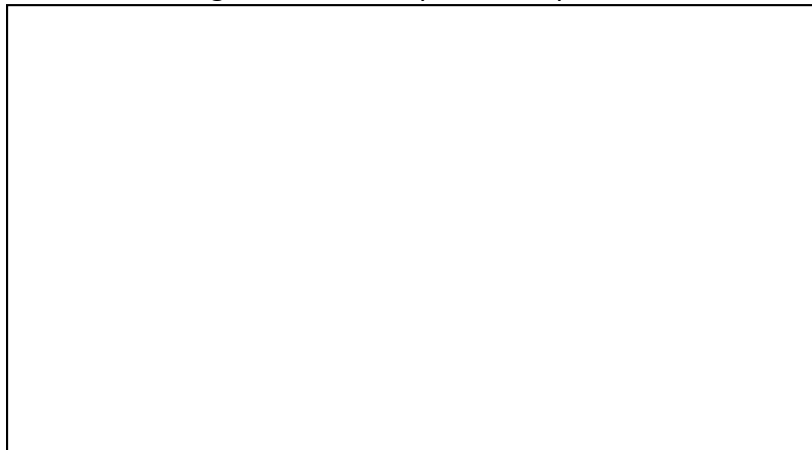
Ver gráfico 1. Proceso de autorizaciones BIENESTAR IPS



La coordinadora de la Sede explica el grafico 1, que muestra la autorización que salen directamente por sistema o las que vienen por externos y por pagina WEB. Se define como *automática* la que sale de la oficina y la *radicada/ virtual*, la que se hace por la WEB, esta es realmente baja con un 7% de utilización. Stephania explica que la población de Colina es adulto mayor y la virtualidad es baja.

En el Gráfico 1 de autorizaciones se comenta que hay 2 personas atendiendo en el correo electrónico; dos personas en la WEB y dos personas con la líder y un soporte de frente en la Sede, lo anterior hace mas dinámico el servicio en la sede.

Ver gráfico 1.3 Tiempos de Respuesta



OPORTUNIDAD AGENDAMIENTO (42% de las PQR)

Ver Gráfico 1.4 Remisión Prestador Externo

Especialidad de la cita	2019	prom/ mes	2020	prom/ mes	2021	prom/ mes
OFTALMOLOGIA	15109	1259	7898	658	6073	1012
OPTOMETRIA	7558	630	3655	305	2556	426
PSIQUIATRIA	3088	257	2435	203	1225	204
ORTOPEDIA	2564	214	2535	211	1514	252
ONCOLOGIA	1897	158	1876	156	1127	188
CARDIOLOGIA	1573	131	1464	122	749	125
ENDOCRINOLOGIA	1404	117	1238	103	594	99
GASTROENTEROLOGIA	519	43	739	62	854	142

La coordinadora de la Sede comenta respecto a la remisión del prestador externo, que es difícil garantizar la atención óptima y de tiempos específicos, la norma dice que depende del número de especialidades y prestadores. No se puede pedir oportunidad y se sale de las manos la oportunidad y que es una situación muy compleja. Al respecto Stella anota que interpone una PQR y logra conseguir una cita con más oportunidad.

Ver Gráfico 3 Medición de oportunidad.

OPORTUNIDAD

Indicador	Numerador	Denominador	Unidad de
Oportunidad	Número total de cupos por agenda	Número total de días transcurridos por agenda	Porcentual %

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
Medicina general	1	1	1	1	1	1	1
Odonatología	1	1	1	1	1	1	1
Pediatría	2	2	2	2	2	2	2
Obstetricia	2	2	2	2	2	1	2
Medicina interna	2	2	3	2	2	1	2

PROCESO DE ESCALACIONES

Indicador	Numerador	Denominador	Unidad de
Escalaciones por mes	Número total de escalaciones por mes	Número total de Paciente	Porcentual %

Tasa de mediación: 1 escalación por cada 1.000 usuarios

SEDE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
BIENESTAR IPS LIMITADA COLINA	0,72	0,96	1,38	0,96	0,86	0,59	0,93
BIENESTAR IPS LIMITADA CHAPINERO	0,81	1,07	1,77	1,07	1,26	0,82	1,22

Durante la llamada establecida por el paciente, agente del call center realiza actualización de los datos telefónicos.

La Coordinadora de sede Stephania explica el Grafico 3 Medición de oportunidad, es la medición de la primera vez que se toma la cita, no la de control periódico. En el Grafico 4, La asignación de las citas con terceros no es responsabilidad de la IPS; en mediciones de CALL CENTER y cliente oculto se esta dentro de los requerimientos.

Fernando Marín interviene para decir que, si bien no se tiene responsabilidad, preocupa la dilación de los prestadores. Stephania afirma que si es preocupante y que los prestadores los asigna Aliansalud y es de manejo conjunto con el área de convenios y se solicitan cuando hay demoras en la resolución en los tiempos de atención. La grafica 3 muestra en cuanto ha estado la oportunidad para la primera vez, se observa que está a un día.

Carlos Gonzalez anota que para un ecocardiograma se va más tiempo y se debe decir la prioridad de la toma del examen.

SERVICIO ADMINISTRATIVO E INSTITUCIONAL

En Colina impacta la población cruce y hay mas población POS en la otra sede. A 30 de septiembre: La población de Colina es de 96.338 usuarios que equivale al 39.29% de la población de la EPS. (cruce 61.161 y POS 35.227); la población de la otra Sede es de 93.465 usuarios que equivale al 38.12 % de la población de la EPS; en total Bienestar IPS atiende 189,803 usuarios que equivale al 77.4% de la

población de la EPS Aliansalud. De esta forma se responde la pregunta de Fernando en cuanto a la población de la Sede.

El total de población de la EPS es de 245.150 usuarios.

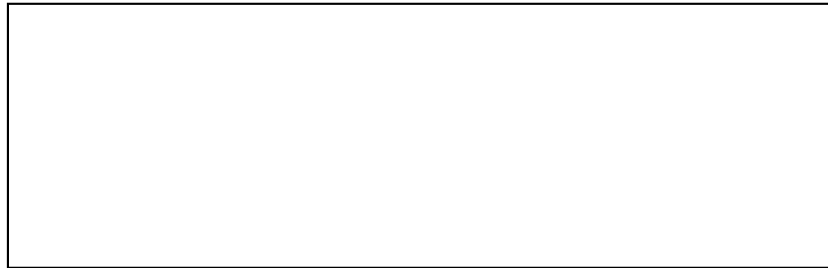
Stephania interviene para hablar sobre las capacitaciones, que terminaron con el curso de humanización al trato digno. Agrega que de la secretaria de salud ha tenido dos (2) visitas, en junio y septiembre, sin dejar recomendaciones; además se cuenta con la atención de los digiturnos especiales y con audio. Lo anterior bajo la resolución 3220 de habilitaciones con Aliansalud. Margarita comenta que si esta publicada la habilitación de la Sede. La coordinadora de la Sede afirma que la población creció en número por nuevos ingresos. Margarita comenta que los de cruce, entran por la puerta de entrada de Aliansalud.

SERVICIO MEDICO INSTITUCIONAL

La coordinadora de la Sede explica lo relacionado con los tiempos de atención y que debido a las diferentes morbilidades con que llegan los pacientes, se presentan demoras en la atención de las consultas; en la virtualidad sucede algo similar y se alargan las consultas.

COMUNICACIÓN CON CALL CENTER

Ver Gráfico No 4 medición CALL CENTER



La Coordinadora de la Sede explica el grafico No 4 en cuanto a la caída del sistema y es normal según los indicadores. La cantidad de llamadas que se recibieron y se contestaron; el nivel de servicio está sobre el nivel óptimo entre (enero y julio), el CALL CENTER es de Bienestar IPS, son independientes y esta en Corferias. Stella interviene comentando sobre un asunto con el CALL CENTER en el llamo varias veces para una cita con médico general y en la última llamada le comentaron que el doctor había renunciado y le adjudicaron otro médico. Pregunta ¿Por qué en las llamadas anteriores no le dijeron de la novedad? ¿Cómo es el protocolo del CALL CENTER para que se entere de las novedades como la expuesta? Stephania comenta que si se comunica al CALL CENTER, la novedades y esto involucra unos tiempos de espera.

ATENCION LABORATORIO

La Coordinadora de la Sede comenta sobre el laboratorio de Colina que ha tenido acogida satisfactoria, aunque vengan sin cita se les atiende. Fernando Marín pide la palabra para expresar que el área e infraestructura del laboratorio mejoró mucho comparado con el anterior espacio. Stella pide la palabra y señala que el laboratorio en casa (a domicilio) para los adultos mayores debía ofertarse más, Stephania responde que ha bajado la demanda de este servicio. Fernando anota que hay dificultades con el usuario en estos casos.

COBRO CUOTA MODERADORA

En esta causal no hay comentarios

IV. COMPROMISOS

RESPONSABLES

1.- Cumplimiento Resolución 1552 del 2013 sobre garantizar la asignación de citas; medición de oportunidad de citas; publicación

Bienestar IPS (Colina) y Aliansalud EPS

ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

de tiempos de espera, optimización de la oportunidad de la consulta médica especializada, entre otros indicadores.		
V. PROXIMA REUNIÓN		
Por definir		
VI. ASISTENTES Reunión virtual Microsoft Teams, (ASU-BIENESTAR IPS)		
INTEGRANTES	NOMBRES	CARGO
ASOCIACIÓN DE USUARIOS-	José Fernando Marín Stella Sandoval Carlos Ernesto González Carlos Alberto García Betsy Rueda Norma Celis	Integrantes Comité de Calidad y Control Social CCCS-ASU
ALIANSALUD EPSY BIENESTAR-IPS	Margarita Ardila Jenny Olave Stephania Pinzón Camila Peña	Profesional Participación Social Coordinadora Atención Usuario Coordinadora sede Colina Servicio al Usuario
VII. Hora de terminación		
11:00 am		